

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

YKITIS13

2016

Hannu Kylkissalo

KRIMINOLOGISEN KIRJASTON INFORMAATIOARKKITEHTUURIN KEHITTÄMINEN

Hannu Kylkisalo

KRIMINOLOGISEN KIRJASTON INFORMAATIOARKKITEHTUURIN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyöni liittyy Kriminologisen kirjaston palveluiden parantamiseen lähinnä informaatioarkkitehtuuri-käsitteen kautta. Tähän laadulliseen tutkimukseen haastateltiin neljää rikosseuraamuslalla tai sen lähipiirissä toimivaa henkilöä, jotka ovat käyttäneet Kriminologisen kirjaston palveluita vähintään viidentoista vuoden ajan. Lisäksi taustamateriaalina käytettiin muita kirjastojen informaatioarkkitehtuureja koskevia tutkimuksia. Viralliset ja epäviralliset keskustelut kirjaston sidosryhmien kanssa antoivat tärkeän lisän tähän tutkimukseen.

Informaatioarkkitehtuuri-käsite on nähty kokonaisarkkitehtuurina, eli tähän kokonaisuuteen on sisällytetty niin verkkosivujen, kuin myös fyysisten tilojen kehittäminen. Tähän opinnäytteeseen on saatu runsaasti ideoita palvelumuotoilusta.

Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuuri on määritelty ottaen huomioon kirjaston asiakkuudet ja kirjaston asema tutkimus- ja kirjastokentässä. Asiantuntijahaastatteluilla on haettu tukea suunnitelmiin, informaatioarkkitehtuurin kehittämiseen ja myös ideoita Kriminologisen kirjaston tulevaisuusskenaarioon. Tutkimustiedon kautta saatu tietopohja on myös tärkeä taustatekijä.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina maaliskuussa 2016. Asiantuntijahaastatteluista nousi esiin kuusi suurimmalle osalle haastateltavista tärkeää seikkaa. Uusitut kirjastotilat ovat haastateltavien mielestä tarkoituksenmukaiset. Kirjaston uutuuksista tiedottaminen on erityisen tärkeää, ja ajantasaisten aineistojen hankinta on keskeistä. Verkkosivujen pitäisi olla selkeämmät ja kirjastoon tarvitaan tila, johon voi vetäytyä työskentelemään häiriöttä. Kausijulkaisujen artikkelit ovat haastateltavien mielestä yhtä tärkeitä kuin monografiat heidän tarpeidensa kannalta.

Asiantuntijahaastattelun perusteella saadut tulokset ovat täysin annetun asiakaspalautteen kanssa niin rikosseuraamuslaitoksen työntekijöiden, kuin myös ulkopuolisten käyttäjien taholta ja ne vastaavat ennakkokäsitystä siitä, mihin suuntaan Kriminologisen kirjaston palvelukonseptia ja informaatioarkkitehtuuria on syytä kehittää.

ASIASANAT:

tietojärjestelmät, kirjastot, tilat, erikoiskirjastot, tietoverkot, oppimisympäristö, sähköiset julkaisut, verkkolehdet, tiedonhallinta, palvelumuotoilu

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services (MBA)

2016 | 66 + 2

Olli Mäkinen

Hannu Kylkisal

THE DEVELOPMENT OF THE CRIMINOLOGICAL LIBRARY INFORMATION ARCHITECTURE

The present master thesis focuses on the improvement of criminological library services, mainly through the concept of information architecture. This qualitative research was carried out by conducting four interviews in the field of criminal sanctions. The interviewees have used the Criminological Library services for at least fifteen years. In addition, other studies on the information architecture of libraries were used as background material in gathering data on virtual services and physical facilities. Formal and informal discussions with the stakeholders in the library gave an important contribution to this research.

The present study discusses the concept of information architecture in a comprehensive context with encompasses also the development of physical spaces as well as web pages. The present master's thesis has adopted a significant number of ideas from service design.

In this development study, the Criminological Library information architecture has been defined, taking into account the library customership and the positioning of the library in the field of research and libraries. The interviews of the experts have been applied to support the plans, the development of the information architecture and the ideas for the future scenarios of the Criminological Library. The knowledge base gained through research had also had a significant impact on this development study.

The expert interviews were conducted in March 2016 and they brought out six important points. The renovated library facilities were considered appropriate, spreading the information about the new books and other materials in the library is particularly important, and the acquisition of up to date data is essential. The website should be clearer and the library needs space in which the customers can work undisturbed. Periodic publications are as important as the monographs.

The results of the expert interviews are fully in line with the customer feedback as well as the feedback given by the employees of the criminal sanctions agency and by the employees and by the external users. The results confirm the ideas about the direction that the Criminological Library service concept and the information architecture should be developed.

KEYWORDS:

information systems, libraries, space, special libraries, networks, learning environment, online magazines, ebooks, data management, service design, furniture

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KIRJASTOJEN INFORMAATIOARKKITEHTUURIIN LIITTYVÄÄ TUTKIMUSTA	9
3 TUTKIMUKSEN KOHDE	14
3.1 Kriminologinen kirjasto	14
3.2. Kriminologisen kirjaston kilpailijat	16
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	18
4.1 Toimintatutkimus vs. kehittämistutkimus	18
4.2 Haastattelut ja sisällönanalyysi	21
4.3 Dialogi sidosryhmien kanssa	25
5 TUTKIMUS JA KEHITTÄMINEN	
5.1 Informaatioarkkitehtuuri	26
5.2 Asiakkuudet ja kohderyhmät	29
5.3 Projektimainen toteutus	31
5.4 Verkkosivut	33
5.5 Intranet	36
5.6 Fyysisten tilojen uudistaminen	39
5.7 E-aineistot	44
5.8 Kirjasto oppimisympäristönä	47
5.9 Informaatioarkkitehtuuri ja palvelumuotoilu	50
6 ASiantuntijahaastattelujen analysointi SEKÄ JOHTOPÄÄTÖKSET	52
7 KRIMINOLOGISEN KIRJASTON TULEVAISUUS	58

LÄHTEET

60

LIITTEET

Teemahaastattelurunko

KUVAT

Kuva 1. Kriminologisen kirjaston pohjapiirros	41
Kuva 2. Kriminologisen kirjaston uusitut tilat	42

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella sitä prosessia, jolla Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuuria on kehitetty alkuvuodesta 2015 kevääseen 2016. Opinnäytetyössä kuvataan sitä, millaisia ideoita keskustelut lähityöyhteisön ja sidosryhmien kanssa sekä tutkimustieto ovat antaneet kirjaston kehittämiseen. Keskeinen rooli Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuurin kehittämisessä on ollut asiantuntijahaastatteluilla. Tämä opinnäytetyö kuvaa paitsi tutkimus- ja kehittämisprosessia, myös sitä millaiseen suuntaan Kriminologisen kirjaston palveluita on syytä kehittää tulevaisuudessa.

V. 1978 perustettu, ja nykyisin Vantaan Tikkurilassa (www.rskk.fi) sijaitseva Kriminologinen kirjasto palvelee rikosseuraamusalan henkilöstöä, opiskelijoita ja muita tiedontarvitsijoita. Kirjasto hankkii, tallettaa ja asettaa käyttöön kirjoja, lehtiä ja videofilmejä kriminaalitieteiden alueelta, erityisesti rikosentorjunnasta, rangaistusten täytäntöönpanosta, vankeinhoidosta ja kriminaalihuollosta sekä rikoksen uhreista ja uhrien asemasta.

Kehysorganisaatio, Rikosseuraamusalan koulutuskeskus on ainoa vanginvartijan tehtäviin valmistava oppilaitos Suomessa ja sen tarjoama koulutus on peruskoulun jälkeistä täydentävää koulutusta. Koulutuskeskuksella on myös Laurea -ammattikorkeakoulun kanssa yhteinen amk -tasoinen rikosseuraamusalan koulutusohjelma (sosionomi - AMK). Lähiopetusta annetaan Laurea-ammattikorkeakoulun Tikkurilan toimipisteessä.

Kriminologiselle kirjastolle on muotoutunut vuosikymmenten saatossa oman alansa keskuskirjaston rooli ja se tarjoaa kaikille asiakkailleen mahdollisuuden tehdä aineistohakuja PrettyLib -kokoelmatietokannastaan. Intranet ja sen kautta aukeavat tietokannat palvelevat n. 2700 rikosseuraamusalan työntekijää. Kriminologisessa kirjastossa pyritään avoimuuteen, joten suurin osa kirjaston aineistosta on kaikkien halukkaiden käytössä. Kansainvälisellä tasolla Kriminologinen kirjasto tekee yhteistyötä muiden maiden vastaavien kirjastojen kanssa.

Allekirjoittanut, tämän kehittämistutkimuksen tekijä on ollut julkaisuhetkellä parisen vuotta Kriminologisen kirjaston kirjastonhoitajan virassa ja tällä opinnäytteellä on ollut oman työn kannalta kaksi tärkeää funktiota: oppia tuntemaan oma toimintaympäristö mahdollisimman laajasti ja syvällisesti ja kehittämään sen informaatioarkkitehtuuria oikeaan suuntaan.

Tämän opinnäytetyön luvussa 2. kuvataan tämän kehittämistutkimuksen asemaa aikaisemman tutkimuksen kontekstissa ja myös sitä, millaiset tutkimukset käsittelevät tai sivuavat kirjastojen informaatioarkkitehtuuria. Luvussa 3. esitellään tutkimuskohde, Kriminologinen kirjasto ja määritellään sen asema kirjastokentällä sekä merkitys sen käyttäjille. Luvussa 4. esitellään tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmät, eli havainnollistetaan, miten tutkimus edustaa laadullista tutkimusta, ja miten siihen on otettu mukaan elementtejä sekä toimintatutkimuksesta, että kehittämistutkimuksesta. Samassa luvussa esitellään haastattelumetodi ja haastateltavat sekä dialogi sidosryhmien kanssa.

Luvussa 5. esitellään konkreettisesti Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuurin kehittämistoimia. Esitellään informaatioarkkitehtuuri käsitteenä, asiakkuudet, sekä fyysiset tilat sekä verkkosivut kehittämiskohteina. Lisäksi pohditaan e-aineistojen merkitystä sekä kirjastoa oppimisympäristönä. Palvelumuotoilun käsite on tärkeä Kriminologisen kirjaston fyysisten tilojen informaatioarkkitehtuurin kehittämisessä. Luvussa 6. vedetään yhteen asiantuntijahaastattelun tulokset ja havainnoidaan keskeiset kehittämiskohteet jatkossa. Viimeisessä 7. luvussa kartoitetaan laajemmin suuntaviivoin Kriminologisen kirjaston tulevaisuutta ja paikkaa kirjastoyhteisöissä ja -yhteistyössä.

2 KIRJASTOJEN INFORMAATIOARKKITEHTUURIIN LIITTYVÄÄ TUTKIMUSTA

Kirjastojen informaatioarkkitehtuuria on tutkittu monesta eri näkökulmasta. Aiemmin ei ole kuitenkaan tehty sellaista kehittämistutkimusta, että tutkija olisi sekä toimintatutkimuksesta, että kehittämistutkimuksesta sovelletuin menetelmin tutkinut omaa toimintaympäristöään, ja tätä kautta välillisesti myös omaa työtään.

Suomenkielinen yleisluontoinen informaatioarkkitehtuurin perusteos on Anne Kauhanen-Simanaisen Informaatioarkkitehtuuri (2003). Juhana Lindström on tarkastellut amk-opinnäytteessään (2011) informaatioarkkitehtuuria radiokanavan verkkosivuston suunnittelun näkökulmasta. Sitä laajempi opinnäytetyö on Yrjö Lappalaisen pro gradu -työ

Verkkosivuston informaatioarkkitehtuurin heuristinen evaluointi. PIKI-verkkokirjasto (2012). Siinä on tarkasteltu informaatioarkkitehtuuria ennen kaikkea käytettävyyden näkökulmasta. Yksi vanhimmista fyysisiin tiloihin liittyvistä tutkimuksista on Tammenkann, E. (et al. toim.) 1986. Kirjastotilojen suunnittelu. Opas kirjastorakennusten ja -huoneistojen suunnittelijoille. Hki.

Kirjastopalvelu. Kirjastotilaa on tutkittu eri näkökulmista. Teoksessa Tilan kolmet kasvot. Tutkimus kirjastotilasta. Merja Reijonen on kuvannut tilan todellisuutta kolmen eri analyysin kautta. Yksi analyysi koski tilalle annettuja yksittäisiä merkityksiä. Reijonen

haastatteli Töölön kirjaston käyttäjiä heidän kirjastokäyntinsä tarkoituksesta ja sisällöstä. Hän löysi kahdeksan vaihtoehtoista kirjastotilalle annettu merkitystä. Nämä merkitykset ovat toimineet hyvänä ideapohjana ajatellen Kriminologisen kirjaston kirjastotilaa asiakkaiden kokemana tilana.

Maria Tuikan opinnäytetyössä Tervetuloa tilaan! Kirjastojen tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun arviointia on tutkittu mitkä eri tekijät vaikuttavat asiakkaan onnistuneeseen palvelukokemukseen ja viihtyisyyteen kirjastossa. Tutkimuksen teoriapohjassa käsitellään tilaa käsitteenä, perehdytään kirjastotilan merkitykseen ja tutustutaan palvelumuotoilun teoriaan. Tutkimuksen menetelminä toimivat mystery shopping -käsite sekä teemahaastattelut.

Tekes julkaisi vuonna 2011 Johanna Haapamäen tutkimuksen Käyttäjälähtöiset tilat. Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Siinä on yleisellä tasolla tilojen käytettävyydestä muuttuvassa maailmassa liittyen toimistoissa tehtävään työntekoon. Tutkimuksessa painotetaan myös kirjastotiloihin helposti sovellettavissa olevia ajatuksia tilojen elämyksellisyydestä ja monikäyttöisyydestä. Raportin mukaan kestävä työympäristö muodostuu fyysisistä, virtuaalisista ja sosiaalisista tekijöistä.

Maria Alanen on tutkinut opinnäytetyössään (2012) viihtyisyyden ja elämyksellisyyden tekijöitä. Tämän kehittämistutkimuksen kannalta erityisen kiinnostavia ovat Alasen tarkastelemat kirjasto- ja myymäläsuunnittelun yhtymäkohdat. Alanen on käyttänyt päälähteenään Susanne Markkasen tutkimusta Myymäläympäristö elämysten tuottajana: myymäläsuunnittelun työkalupakki (2008).

Garnegie Library of Pittsburgh on tuottanut vuonna 2006 havainnollisen pdf -esityksen informaatioarkkitehtuurista.

Eeva Karhusen opinnäytetyössä Tietoa ja elämyksiä etsimässä – miten kirjastotila tukee aineiston löytämistä (2014) on paneuduttu palvelupolku-käsitteeseen. Tätä käsitettä tarkastellaan myös tässä kehittämistutkimuksessa suhteessa Kriminologiseen kirjastoon. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että päätteet, luokitusjärjestelmät ja aiheryhmitelyt ovat löytämistä edistäviä tekijöitä vain, jos käyttäjä tuntee niiden periaatteet. Myös opasteet saattavat myös olla sekä löytämistä edistäviä että vaikeuttavia tekijöitä, joten ne eivät vielä sinällään riitä kirjastoissa ilman että ne ovat oikeasti havainnollisia ja funktionaalisia.

Anu Haapala toteaa artikkelissaan Kirjasto elämyksellisinä oppimisympäristöinä (2015), miten elinikäisen ja elämänlaajuisen oppimisen mahdollisuudet ja vaatimukset vahvistavat koko ajan kirjastojen roolia itseohjautuvassa ja omaehtoisessa itsensä kehittämisessä. Nimenomaan kirjastoilla voi olla keskeinen rooli tuossa etsinnässä, edellyttäen että kirjasto kykenee tarjoamaan käyttäjilleen elämyksellisyyttä.

Marko Kuuskorven väitöskirjassa Tulevaisuuden fyysinen oppimisympäristö. Käyttäjä-lähtöinen muunneltava ja joustava opetustila (2012) - tutkimuksessa pääpaino on siinä, minkälaisia tekijöitä ja merkityksiä opetushallinnon asiantuntijat korostavat laadukkaassa, muunneltavassa ja joustavassa fyysisessä oppimisympäristössä ja opetustilassa. Työssä selvitetään myös sitä, millaisia tulevaisuuden fyysisen oppimisympäristön muunneltavuutta ja joustavuutta tukevia tila-, laite- ja välineratkaisuja voidaan käyttäjä-

lähtöisen suunnitteluprosessin kautta määrittää. Tutkimuksen teoreettiset perusteet tukeutuvat ensisijaisesti Wilsonin (1996) kokonaisvaltaiseen oppimisympäristönäkemykseen. Kuuskorven väitöskirja on ollut hyvänä pohjana Kriminologiseen kirjastoon hankittavien, muunneltavissa tiloissa käytettävien kalusteiden suhteen.

Girouxin ja McLarenin (2001) käsittelemä ei-formaali oppiminen toteutuu kirjastoympäristöissä, joissa on vaikutelma systeemin ja koulujärjestelmän ulkopuolisesta tilasta omalla vapaa-ajalla. Tarkoitus onkin ollut tehdä Kriminologisen kirjaston entisestä lehdistalista omille, samassa rakennuksessa kurssihotellissa asuville opiskelijoille tila tehdä omia tutkimuksiaan ilta-aikana kirjaston ladattavilla, kannettavilla tietokoneilla ja käyttää kirjaston sohvaryhmää ja Kivikko-istuinsettejä ja muuntaa tarvittaessa tila myös formaalin oppimisen näyttämöksi.

Valtiovarainministeriön julkaisema ohjeteksti Verkkopalvelujen kriteeristö - väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin (2012) tarkastelee monipuolisesti julkisten verkkopalvelujen laatua sekä palvelun käyttäjien että tuottajien näkökulmasta. Ohjeistuksen tarkoitus on lisätä julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä. Tässä tutkimuksessa on arvokkaita huomioita julkishallinnon verkkopalveluilta vaadittavien käytettävyyteen liittyvien seikkojen suhteen.

Yrjö Lappalaisen opinnäytteessä Verkkosivuston informaatioarkkitehtuurin heuristinen evaluointi: PIKI -verkkokirjasto (2012) on havainnollisessa muodossa selitetty informaatioarkkitehtuurin peruskomponentit organisointijärjestelmien, nimeämisjärjestelmien, navigointijärjestelmien sekä hakujärjestelmien kautta. Tässä kehittämistutkimuksessa ei kuitenkaan ulotu Lappalaisen käsittelemien organisointijärjestelmien tasolle, koska niitä toteutetaan Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon tasolla, eikä paikallisesti

esimerkiksi Kriminologisessa kirjastossa. Tämä heuristinen arviointi auttaa kuitenkin ymmärtämään organisointijärjestelmien rakentamisen logiikkaa.

Palvelumuotoilun suomalaisena perusteoksena voidaan pitää Jyrki Tuulaniemen teosta *Palvelumuotoilu* (2013). Se on antanut pohjan myös tähän kehittämistutkimuksen palvelumuotoilua käsittelevään osioon. Mikko Koiviston varhaisemmassa taiteen maisterin lopputyössä *Mitä on palvelumuotoilu - muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa* (2007) tavoitteena puolestaan oli palvelujen kehittämisen teorian ja case -yrityksen kautta saada ymmärrys palvelujen kehittämisen nykykäytännöistä.

Kirsi Saloniemen laatima raportti *Aktiivinen kansalaisuus ja avoimet oppimisympäristöt tulevaisuudessa - Aktiivi-hankkeen ennakointiraportti* on antanut pohdinnan aihetta ja osviittaa siihen, millainen Kriminologisen kirjaston tulevaisuus voisi olla ympäröivän maailman muutoksessa. Kansalaisuuden, oppimisen, työn, yhteisöllisyyden sekä tilan käsitteet muuttuvat ja kirjaston on kyettävä tulevaisuudessa vastaamaan näihin haasteisiin.

3 TUTKIMUKSEN KOHDE

3.1. Kriminologinen kirjasto

Kriminologisen kirjaston kehysorganisaation, Rikosseuraamuslaitoksen sekä pienemässä mittakaavassa Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen määrärahat ovat olleet kaikkien valtion laitosten tavoin suurennuslasin alla. Sen seurauksena myös Kriminologisen kirjaston toimintamenoja on karsittu, kuitenkin niin että henkilökohtainen palvelukonsepti ja tieteellisenä erikoiskirjastona toimiminen on turvattu. Toimintoja on suunnattava kustannustehokkaiksi ja uudet asiakkuudet ovat tervetulleita.

Asiakkaiden kannalta tärkeä kysymyksenasettelu tässä kehittämistutkimuksessa on se, vastaako Kriminologinen kirjasto haasteeseensa, eli kykeneekö se tarjoamaan aineistoja joita käyttäjät oikeasti tarvitsevat, ja myös se seikka, löytävätkö he niitä, eli onko kirjaston informaatioarkkitehtuuri mielekkäästi rakennettu ja mihin suuntaan sitä pitäisi kehittää. Toinen tähän liittyvä kysymys on se, voivatko asiakkaat saada kohtuullisen vaivattomasti saman aineiston kerättyä muista kirjastoista tai tietopalveluista? Kolmas keskeinen kysymys on se, miten kokoelmia pitäisi kehittää.

Kriminologisen kirjaston erikoisalan kirjat ja etenkin aikakausjulkaisut ovat erittäin kallista, joten selkeä tendenssi on korvata painettuja julkaisuja edullisempien e-versioiden tai tietokantojen avulla. Tieteellisen kirjaston ylläpitäminen on eritoten kallista korkeakoulumaailman ulkopuolella olevalle taholle, jolla ei ole konsortioiden tuomia mahdolli-

suuksia esimerkiksi tietokanta-alennuksiin isompina yhteistilauksina. Yhtenä tähän liittyvänä tavoitteena on kasvattaa kirjaston käyttäjämäärää ja digitaalisen lehtikierron piiriin tulisi saada enemmän käyttäjiä. Tässä kehittämistutkimuksessa pohditaan tarkoituksenmukaisten kausijulkaisujen hankintaa ja siihen kohdistuneita ongelmia.

Itse informaatioarkkitehtuuri-käsitteeseen liittyen tutkimuskohteena ovat Kriminologisen kirjaston avoimet www-sivut sekä toisaalta saman asian toisena ulottuvuutena kirjaston tilojen käyttö, sillä kirjaston tilojen ohella koulutuskeskuksen käytössä olevia työ- ja opetustiloja on karsittu. Kriminologiselta kirjastolta edellytetään uudenlaista muuntautumiskykyä kohti nykyaikaista oppimisympäristöä. Työssä käytetään myös ideoita palvelumuotoilusta. Tässä kehittämistutkimuksessa on pohdittu "eliittihaastattelun" avulla kirjaston www-sivujen käyttökelpoisuutta ja kehittämissuuntia. Tässä työssä pohditaan myös tilojen käyttömahdollisuuksia koulutuskeskuksen opetustoiminnan osana ja myös sopivien tila- ja kalusteratkaisujen käyttöä.

Koska rikollisuus saa alati uusia muotoja ja myös kansainvälistyy, alan parhaalle ja ajankohtaisimmalle tutkimustiedolle on yhteiskunnassa paljon tilausta. Tässä kehittämistutkimuksessa pohditaan myös sitä, miten julkisin varoin ylläpidettävällä Kriminologisella kirjastolla olisi varmasti annettavaa muillekin kuin hallinnonalan työntekijöille ja kirjaston avoimuuden kehittäminen on tärkeä tekijä myös kirjaston taloudellisen uskottavuuden ja merkittävyyden kannalta.

3.2. Kriminologisen kirjaston kilpailijat

Yleiset kirjastot tarjoavat jokaiselle jotain, mutta niillä ei ole varsinaisesti esimerkiksi kriminologisen alan kokoelmia. Yleisistä kirjastoista voi löytää isompien kustantajien rikosseuraamusalaan liittyviä perusteoksia sekä esimerkiksi Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen julkaisuja. Korkeakoulukirjastoissa on kriminologiaa käsitteleviä kirjoja yleensä sen perusteella, millaisia tiedekuntia ja tiedekuntakirjastoja niiden piirissä on. Oikeustieteellisissä korkeakoulukirjastoissa on juridinen puoli hyvin edustettuna, mutta varsinaisesti rikosseuraamusalan kokoelmia ei systemaattisesti kartuteta.

Laurea -ammattikorkeakoulun sosionomitutkintoon kuuluu rikosseuraamusalan koulutusohjelma, joten kriminologista aineistoa löytyy kahdesta Laurea -ammattikorkeakoulun kirjastosta, Tikkurilan ja Hyvinkään toimipisteistä keskimääräistä enemmän kuin yleensä ammattikorkeakoulukirjastoissa.

Sen sijaan joissain erikoiskirjastoissa on kokoelmia, jotka voivat kattaa joitain osia kriminologisesta aineistonkeruusta. Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa on samankaltaista, yleisellä tasolla olevaa kotimaista ja ulkomaista kriminologista aineistoa. Lisäksi Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto tilaa runsaampien määrärahojen puitteissa enemmän kausijulkaisuja ja sillä on käytössä enemmän lisensoituja e-lehti- ja e-kirjatietokantoja. Kriminologisen kirjaston kausijulkaisujen päällekkäisyys on suurinta juuri suhteessa Poliisiammattikorkeakoulun kokoelmiin. Sen sijaan kirjaston sijainti Tampereen Hervannassa saattaa olla este monille pääkaupunkiseudun kirjastovalikoimiin tottuneille tutkijoille ja opiskelijoille.

Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto on keskittynyt aineistovalinnoissaan kriminologiaan, rikollisuuteen ja poliisin toimintaan, kun taas vankeinhoito, vangit sekä rangaistukset ovat Kriminologisen kirjaston vahvaa alaa. Pohjoismaiden ainoa nuorisoalan erikoiskirjasto, Nuorisotiedon kirjasto on puolestaan kerännyt vuodesta 1974 merkittävän määrän aineistoa nuorisorikollisuuteen ja nuoriin rikoksentekijöihin liittyen.

Ministeriöidenalojen tietopalvelut ovat hajautuneet, mutta entisen oikeusministeriön tietopalvelun toiminnassa on ollut piirteitä Kriminologisen kirjaston toiminnasta, mikäli mietitään painetun aineiston samankaltaisuutta. Ministeriöllä on käytössään sama PrettyLib -kirjastojärjestelmä kuin Kriminologisella kirjastolla ja kattavalla luetteloinnilla on helpotettu virkamiesten aineistojen käyttöä. Molemmilla tietopalveluilla on käytössään hallinnonalan hankkimat lisenssit oikeudelliseen tietoaineistoon, jota työntekijät voivat käyttää intranetin kautta. Keskeinen ero Kriminologiseen kirjastoon on etenkin siinä, että aineistot ovat vain oikeusministeriön virkamiesten omassa, suljetussa käytössä. Julkisilla verkkosivuilla ei ole linkkejä palveluihin ja aineistotietokanta on käytettävissä ainoastaan hallinnonalan intranetin kautta.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1. Toimintatutkimus vs. kehittämistutkimus

Tämä kehittämistutkimus edustaa laadullista tutkimusta. Sen tarkoitus on kuvata pikemminkin suhteita ja arvoja, kuin määrällisesti mitattavia, "kylmiä" faktoja. Tässä työssä kartoitetaan käyttäjien kokemuksia siitä, miten Kriminologinen kirjasto on toiminut heidän tarpeidensa kannalta.

Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuuria. Työssä kuvataan, millaisia kehittämisideoita on saatu tutkimustietoudesta, millaisia ideoita saatiin asiantuntijahaastatteluiden avulla ja millaisia asioita on jo toteutettu tutkimuksen edetessä tutkimustiedon, sekä aikaisempien epävirallisten keskusteluiden kautta asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Tutkimuksessa haastateltujen asiantuntijoiden kokemukset ovat kuitenkin keskeisessä roolissa Kriminologisen kirjaston kehittämisessä.

Tämän kehittämistutkimuksen kaltainen toimintatutkimus voi olla kehittämistutkimuksen muoto, mutta se ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä, vaan lähestymistapa, jossa yhdistyvät käytännön kehittämistyö sekä tutkimus (Heikkinen 2015, 204). Arja Kuula luonnehtii toimintatutkimusta siten, että sen mahdollinen kohde ja tutkimuksen substanssi voi olla melkein mikä tahansa ihmiselämään liittyvä piirre. Olennaista ja yhteistä on paitsi tuottaa uutta tietoa, myös pyrkiä tutkimisen avulla mahdollisimman reaaliaikai-

sesti erilaisten asiantilojen muutokseen edistämällä ja parantamalla niitä tavalla tai toisella (Kuula 1999, 11).

Jorma Kananen luonnehtii toimintatutkimuksen ja kehittämistutkimuksen eroa sillä, että toimintatutkimuksessa tutkija on itse mukana kehittämiskohteen toiminnassa. Kehittämistutkimuksen kohteena ovat taas pikemminkin ei-sosiaaliset ilmiöt kuten tuotteet, palvelut, prosessit ja toiminnot (Kananen 2012, 21). Vertailemalla näitä luonnehdintoja, oman työmetodini voisi määritellä toiminta- ja kehittämistutkimuksen välimuodoksi, sillä siinä yhdistyvät molempien tutkimussuuntausten keskeiset piirteet.

Kehittämistutkimuksessa yhdistyvät kehittäminen ja tutkimus syklisessä prosessissa (Edelson 2002). Organisaatiossa tapahtuu jatkuvaa toiminnan kehittämistä ja parantamista, jota kutsutaan kehittämistyöksi. (Kananen 2012, 17). Barabin ja Squiren (2004) mukaan kehittämistutkimus lähtee muutostarpeesta, jonka tuloksena syntyy tuotos. Muutoksen tavoitteiden suunta on aina parempaan (Kananen 2012, 17). Kun perinteisesti tutkimusta ohjaa teoreettinen intressi,

kehittämistutkimuksessa halutaan tietää miten asiat voisi tehdä paremmin. Kun sovelletaan näitä ajatuksia tutkimuskohteeseen, halutaan saada aikaan mahdollisimman toimiva oman alansa erikoiskirjasto, tai ainakin kehittää joitain piirteitä siitä. Asiantilaa selvitetään tutkimustiedon, haastattelujen sekä omien kirjastossa syntyneiden huomioiden ja kokemusten avulla.

Jonkintasoinen ongelma, mutta kuitenkin väistämätön tosiseikka on se, että kaikki tämän kehittämistutkimuksen vaiheet eivät ole menneet aina kronologisessa järjestyk-

sessä. Tässä kehittämistutkimuksessa on aikataulullisista syistä jo suunnitteluvaiheen aikana tehty hankitun tutkimustiedon pohjalta konkreettisia kehittämistoimia, ja suunnitelma on täydentynyt hankkeen edetessä.

4.2. Haastattelut ja sisällönanalyysi

Tätä tutkimusta varten oli luontevaa suorittaa asiantuntijahaastatteluja teemahaastatteluina, koska niiden avulla saadaan monipuolisesti tietoa Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuurin toimivuudesta. Asiantuntijoilla on kyky arvottaa kirjaston palveluita ja asettaa ne laajempaan tiedekirjastokontekstiin.

Haastattelut etenivät tässä kehittämistutkimuksessa yksilöhaastatteluina teemahaastattelun vaatimusten mukaisesti teemoittain, mutta haastattelija tarkensi keskusteluiden edetessä joitain teemoja yksityiskohtaisemmiksi aina silloin, kun haastateltavat näyttivät pureutuvan sellaisille alueille, jotka näyttivät heitä erityisesti kiinnostavan.

Teemahaastattelussa on otettu huomioon se, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi-Hurme 2009). Vuorovaikutus haastattelijan kanssa oli konkreettista siten, että haastattelija antoi haastattelun aikana myös vastauksia haastateltaville dialogisesti niihin avoimiin kysymyksiin, jotka liittyivät heidän epätietoisuuteensa Kriminologisen kirjaston palveluista.

Käytetyssä puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville on esitetty samat kysymykset samassa järjestyksessä. Tähän teemahaastatteluun sovellettiin käsitettä "the elite interview". Termin kuvaavin suomenkielinen vastine lienee "asiantuntijahaastattelu". Se merkitsee sitä, että haastateltaviksi valttiin niitä Rikosseuraamuslaitok-

sen vaikutuspiirissä olevia tai olleita lehtoreita, tutkijoita ja virkamiehiä, joilla on ennalta ajateltuna paras ja myös monipuolisin tuntemus Kriminologisen kirjaston palveluista, fyysisistä kokoelmista, tiloista sekä e-aineistojen käytöstä. He ovat oman alansa asiantuntijoita ja käyttäneet vuosikausia monipuolisesti Kriminologisen kirjaston palveluita. He ovat myös monien muiden kirjastojen pitkäaikaisia käyttäjiä, joten heillä on luonnostaan käsitys Kriminologisen kirjaston asemasta tieteellisessä kirjastokentässä ja myös kokemuksensa pohjalta kyky arvottaa kirjaston konkreettisen palvelun laatua. (Gillham, 2005, 55-59).

Haastateltaviksi valikoituivat kaksi rikosseuraamusalan yliopettajaa. Toinen on käyttänyt jo n. 25 vuotta Kriminologisen kirjaston palveluita opetus- ja tutkimustyöhönsä. Hän on opetustehtäviensä ohella Suomen johtava kriminologian sosiologian asiantuntija. Toinen on puolestaan käyttänyt kirjaston palveluita niin opiskeluihinsa jo 1980-luvun lopulla, kuin myös psykologisten aineiden opettajan roolissa 2000-luvulta lähtien.

Kaksi muuta haastateltavaa valikoituivat paitsi pitkällisen Kriminologisen kirjaston käytön kannalta, myös siksi, että he edustavat ”maakunnissa” olevia alan toimijoita, ja myös siksi, että he eivät ole tällä hetkellä virkasuhteessa Rikosseuraamuslaitokseen. Toinen on käyttänyt Kriminologista kirjastoa Kuopion yliopiston yhteiskuntatieteiden opiskelijana. Hän on nykyisellään yhteiskunnallisten aineiden ja sosiaalityön opettajana Kuopion yliopistossa ja tekee väitöskirjaa liittyen rikosseuraamusalaan. Hänellä on työkokemusta myös Rikosseuraamuslaitoksen palveluksessa aikaisemmilta vuosilta.

Toinen laitoksen ulkopuolinen toimija ja haastateltava on puolestaan psykologian tohtori, joka on toiminut noin 20 vuotta rikosseuraamusalalla ja pitkään laitoksen palveluksessa. Hän on nyt virkavapaalla ja toimii projektipäällikkönä Kriminaalihuollon tukisäätiössä vakavien rikosten sovittelussa.

Ongelmana tällaisessa haastattelussa on epäilemättä se että haastateltavien voi olla vaikeaa tai vähintäänkin kiusallista vastata joihinkin, etenkin palvelukokemuksiin liittyviin kysymyksiin täysin objektiivisen rehellisesti. Koska toimiala on pieni, voi olla vaikeaa antaa negatiivista palautetta haastattelijalle, joka on Kriminologisen kirjaston työntekijä. Haastattelijä pyysi kuitenkin erikseen haastateltavia olemaan mahdollisimman rehellisiä haastattelussa olevien kehittämiskohteiden suhteen, tiedostaen tähän metodiin sisältyvät ongelmat.

Teemahaastattelun kyselylomake laadittiin tutkimuskysymysten kannalta tärkeistä aihepiireistä ja teemoista (liite). Kysymykset laadittiin sitä silmälläpitäen, että haastateltavilla olisi mielipide suurimpaan osaan melko yleisellä tasolla olevista kysymyksistä. Paitsi että kysymykset esitettiin tietyssä järjestyksessä, syntyi välillä myös melko vapaamuotoista keskustelua haastattelijan täydentävine kysymyksineen sen pohjalta, millaisia ajatuksia vastaajien ajatuksista peilautui haastattelutilanteissa.

Teemahaastatteluaineiston analyysissä pyrittiin kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtien (Hirsjärvi et al. 2010, 164) mukaisesti huomioimaan tapausten ainutlaatuisuus tarkastelemalla aineistoa monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti.

Kriminologisen kirjaston tapauksessa teoreettisen edustavuuden perusidea on ollut nähdä tutkittu tapaus esimerkkinä yleisestä, sillä tapaustutkimuksen kohde voi olla ainutkertainen ja poikkeava tai sitten yleinen ja yleispätevä. Kriminologisen kirjaston suhteen hallinnonalan vaatimukset ovat erityistä, muu erikoiskirjastotoiminta yleistä. Teoriaa ja käytäntöä ei käsitellä tässä kehittämistutkimuksessa erillisinä, vaan saman asian eri puolina.

Sisällönanalyysi suoritettiin siten, että haastatteluista nostettiin esiin ne seikat jotka ovat olleet kehittämistyön, kehittämisen ja ideoinnin kannalta oleellisia ja muu on jätetty haastattelussa saadun aineiston suhteen ikään kuin varastoon implisiittiseksi, henkiseksi pääomaksi Kriminologisen kirjaston tulevaisuutta ajatellen. Aineisto on luokiteltu karkeasti teemoittain ja sen perusteella on kirjoitettu yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92).

4.3. Dialogi sidosryhmien kanssa

Arja Kuulan Toimintatutkimus – kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä (1999)-kirjassa on kiinnostava ajatus, jonka mukaan tutkija organisoii yhdessä osallistujien kanssa demokraattisen dialogin periaatteita noudattavia keskustelufoorumeita ja oletuksena on, että syntyy uudenlaisia yhteistyökäytäntöjä ja työn organisointeja yritysten sisällä ja niiden välillä (Kuula 1999, 117).

Oman tutkimusmenetelmäni, eli "elite interview" –tyyppisen asiantuntijahaastattelun ohella on käyty informaatioarkkitehtuuria uudistettaessa jatkuvaa dialogia lähikollegan, kirjastosihteerin kanssa. Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen sisäinen kirjaston kehittämistiimi kokoontui ensimmäisen kerran tammikuussa 2016. Koulutuskeskuksen johtajalla on puolestaan ollut iso rooli kirjaston fyysisen tilan suunnittelussa. WWW-arkkitehtuuria on mietitty myös jonkin verran hallinnonalan tietopalveluryhmän yhteiskokouksessa sekä Turvallisuusalan tietopalveluryhmän jäsenten kanssa epävirallisissa keskusteluissa.

5 TUTKIMUS JA KEHITTÄMINEN

5.1. Informaatioarkkitehtuuri

Informaatioarkkitehtuurin kohteena voi olla mikä tahansa digitaalinen tuote tai palvelu, jonka tietosisältöjen jäsentyminen ja löytyvyys on tärkeää tiedon käytettävyyden kannalta.

Laajat tietokokonaisuudet, esimerkiksi koko internetin informaatioarkkitehtuuri, muodostuvat yksittäisten palvelujen keskenään linkittyneestä kokonaisuudesta (Kauhanen-Simanainen, 2003, s.13). Tässä kehittämistutkimuksessa nähdään informaatioarkkitehtuuri kokonaisuutena käsittäen niin virtuaalisen kuin fyysisenkin kirjaston. Tässä tutkimuksessa on laajennettu informaatioarkkitehtuurin käsitettä niin, että se kattaa myös sen, millaiset tilat ovat, ja mitä ne viestittävät käyttötarkoituksestaan, ja miten ne nivoutuvat muuhun, perinteisempään ajatteluun tiedon jäsentelystä fyysisten objektien (kirjat ja lehdet) suhteen, sekä siihen, miten verkkoaineistot on jäsennelty kirjastossa.

Informaatioarkkitehtuuri on se tietosisältöjen rakenteellinen kokonaisuus, joka jäsentää sisällöt, niiden elementit ja keskinäiset suhteet sekä näiden haku- ja muut käyttömahdollisuudet tiedon käyttäjille, tuottajille ja ylläpitäjille. Informaatioarkkitehtuuri luo tilan, jossa tiedon tuottaja, käyttäjä ja ylläpitäjä kohtaavat toisensa. (Kauhanen-Simanainen 2003, 20).

Yksityiskohtaisemmalle tasolle mentäessä informaatioarkkitehtuuri määrittelee tietokoneisuuden sisältöelementit ja niiden keskinäiset suhteet loogiseksi, tiedon käyttöä ja ylläpitoa helpottavaksi rakenteeksi. (Simanainen-Kauhanen, 20). Informaatioarkkitehtuurin tarkoitus on yksinkertaistaa monimutkaista tietoympäristöä tekemättä itse tietoa tai asioita sen yksinkertaisemmiksi. Informaatioarkkitehtuurin pitää tuoda tietoympäristöön selkeyttä, auttaa valinnoissa ja asioiden yhdistämisessä toisiinsa, muodostaa organisaation omista, sen kumppaneiden ja asiakkaiden tarpeista lähtevä näkymä laajoihin tietovarantoihin (Kauhanen-Simanainen 2003, s. 33).

Kriminologisen kirjaston tapauksessa kehitettävää on niin sen sisäisessä informaatioarkkitehtuurissa, kuin myös sen suhteessa oikeusministeriön tietopalveluihin. Suurin vaikeus asiakkaille rikosseuraamusalan tietopalveluissa onkin hahmottaa, mitkä tietalueet ovat hallinnonalan yhteistä tietoutta ja mitkä niistä ovat kirjaston ylläpitämiä.

Suunnittelun tavoitteena on tiedon tila, tietoympäristö, joka vastaa käyttäjien tiedon tarpeita ja lisäksi tarjoaa käyttäjälle myönteisen kokemuksen ja tunnelman. (Simanainen-Kauhanen, s. 40). Valtionhallinnon JHS-suosituksessa puhutaan kokonaisarkkitehtuurista. Sillä ymmärretään

toiminnan, prosessien ja palvelujen, tietojen, tietojärjestelmien ja niiden tuottamien palvelujen muodostaman kokonaisuuden rakennetta, jolla hallinnoidaan ja kehitetään organisaation toimintaa ja sen rakenteita. (Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. Julkisen hallinnon suositus JHS 190, kappale 4.).

Kokonaisarkkitehtuuri -käsitettä on luontevaa soveltaa tähän kehittämistutkimukseen, koska on tärkeää ajatella Kriminologista kirjastoa kokonaisuutena, sillä tavallaan kaikki liittyy pienen kirjaston toiminnassa kaikkeen. Kokonaisarkkitehtuuriin kuuluu olennaisena osana palvelun käsite. Koska fyysisten asiakkaiden päivittäinen määrä on rajallinen, palvelukonsepti on mahdollisimman yksilöllistä niin kirjastossa käyvien asiakkaiden, kuin myös kirjastoa esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse lähestyvien asiakkaiden suhteen. Palvelun voi nähdä tässä yhteydessä fyysisen tilasuunnittelun ja verkon informaatioarkkitehtuurin rajapinnalla.

5.2. Asiakkuudet ja kohderyhmät

Verkkopalvelut ymmärretään yleensä tietoverkkojen välityksellä tarjottavina palveluina, jotka hyödyntävät tieto- ja viestintäteknologisia ratkaisuja. Tässä opinnäytetyössä verkkopalveluilla tarkoitetaan sähköisten verkkojen välityksellä jaettavia, tuotettavia tai käytettäviä palveluita.

Verkkopalvelujen, kuten myös niiden informaatioarkkitehtuurin, suunnittelu lähtee liikkeelle yleensä ideointivaiheesta (Kauhanen-Simanainen 2001, s. 74). Kriminologisen kirjaston tapauksessa ideoinnissa ovat olleet mukana kirjastonhoitaja ja kirjastosihteeri, jotka ovat myös hankkeen varsinaisia toteuttajia, koulutuskeskuksen johtaja sekä useita koulutuskeskuksen lehtoreita. Yksityiskohtiin liittyen on keskusteltu niin fyysistä tiloista kuin myös verkkouudistuksesta Kriminologisessa kirjastossa käyneiden kollegojen, asiakkaiden sekä henkilökunnan edustajien kanssa. Verkkopalvelu-uudistukseen liittyvässä keskustelussa on ollut iso rooli keskusteluissa atk-palveluista vastaavan koulutuskeskuksen lehtorin kanssa.

Kun seuraavassa vaiheessa lähdettiin tekemään toteutusta ideasta hankkeeksi, se esiteltiin Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen johtajalle, koulutuskeskuksen tietohallinnosta vastaavalle lehtorille sekä tarvittavin osin myös Rikosseuraamuslaitoksen tietohallinto-osastolle.

Hankkeesta on ollut olemassa jo alun pitäen visio, eli se, millaista palvelua tehdään, mitä hyötyä siitä pitäisi olla ja miten sen pitäisi toimia valmistuttuaan.

Kriminologisen kirjaston käyttäjäkunnasta suurimmat asiakasryhmät ovat koulutuskeskuksen henkilökunta, koko laitoksen henkilökunta, omat opiskelijat, amk-tasoiset rikosseuraamusalan opiskelijat sekä muut tiedontarvitsijat, jotka jakautuvat mm. alan muiden organisaatioiden toimijoihin, sosiologeihin, psykologeihin, historioitsijoihin ja toimittajiin.

Tyypillistä varsinkin yleisissä kirjastoissa on se, että kohderyhmät ja käyttökontekstit ovat moninaisia ja heterogeenisiä. Käyttäjät voivat olla ominaispiirteiltään, taidoiltaan, elämäntavoiltaan, sosioekonomisilta ja kulttuurisilta taustoiltaan hyvinkin erilaisia. Usein kohderyhmät ovat myös uusia ja aiemmin tuntemattomia, mikä asettaa haasteita käyttäjävaatimusten määrittelemiselle. Käyttäjän käyttökokemukseen vaikuttavat ensinnäkin käyttäjän omat ominaisuudet, kuten esimerkiksi tiedot ja taidot, fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet, arvot ja asenteet, käyttötilanne ja siinä vaikuttavat tekijät kuten fyysinen ja sosiaalinen ympäristö (esim. Grönroos 1990, 58–67; Parasuraman, Zeithaml & Malhotra 2005).

Kriminologisen kirjaston keskeiset asiakkuudet ovat edellä mainittua homogeenisempia. Asiakkaita ovat peruskoulun jälkeistä täydentävää koulutusta saavat rikosseuraamusalan opiskelijat, ja toisaalta akateemisen loppututkinnon suorittaneet tutkijat ja muut rikosseuraamusosalalla toimivat.

5.3. Projektimainen toteutus

Tässä kehittämistutkimuksessa on ollut luontevaa yhdistää suunnittelutyöhön projektiajattelu. Projekti on Petri Virtasen mukaan kertaluonteinen toimenpide tai hanke, jolla on tietty organisaatio ja resurssit, joka pyrkii toteuttamaan ennalta sovittua tehtävää ja joka etenee tiettyjen kehitysvaiheiden (suunnittelu, käynnistäminen, toimeenpano, ohjaus ja arviointi) mukaan sen perusteella, mikä hankkeen tehtäväksi on määritelty (Virtanen 2000, 55). Projekti voi toimia Virtasen mukaan kehittämisen foorumina tai kokeilun väylänä. Tässä Kriminologisen kirjaston tapauksessa kyse on jälkimmäisestä, koska tarkasti rajattujen määrärahojen puitteissa ei ole mahdollisuutta tehdä kokeiluja (Virtanen 2000, 28).

Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuuriuudistuksen suunnitteluvaiheessa on ollut kaksi keskeistä vaihetta: budjetointi, tehtäväluettelot, aikataulutus ja työnjako ja toisaalta palvelun sisällön yksityiskohtainen määrittely ja suunnittelu (Kauhanen-Simanainen 2001, 78-81). Verkkopalvelun informaatioarkkitehtuurin suunnittelutyö käynnistyi verkkopalvelun informaatioasisältöjen ja toimintoprosessien määrittelyllä, joka nojaa aiemmin laadittuun konseptisuunnitelmaan siitä mitä tapahtuu.

Ensimmäisessä vaiheessa on uudistettu Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuuri www-sivujen sekä fyysisten tilojen osalta. Toisessa vaiheessa on uudistettu osittain kirjaston fyysiset tilat v. 2015 ja työ saatetaan loppuun joko seuraavan vuoden, tai sitä seuraavan vuoden hankintabudjetista. Verkkosivujen informaatioarkkitehtuuri uudistetaan vuoden 2016 syksyllä.

Johtamismalli ja projektiorganisaatio on yksinkertainen: projektista vastaa kirjastonhoitaja. Mukana ovat kirjastosihteeri sekä kirjasto- ja julkaisutyöryhmä. Projektin resurssointi nivoutuu normaaliin viikkokiertoon ja se vie kirjastonhoitajan työstä n. 10 %, kirjastosihteerin työstä liittyen verkkouudistuksiin n. 5 %. Kirjasto- ja julkaisuryhmä toimii projektissa hyvänä apuna.

Projektin budjetti ja rahoitussuunnitelma oli kustannuksiltaan n. 15.000 e. Vuodelle 2016 suunniteltu, edellisen vuoden uudistuksissa toteuttamatta jäänyt "hiljaisen huoneen" remontti maksaisi n. 3000 e, mutta toimintavuoden 2016 tiukentuneessa budjetissa se siirtynee vuodelle 2017. WWW-uudistukseen ei ole rahallista budjettia, vaan resurssi on otettu huomioon v. 2016 toimintasuunnitelmassa.

5.4. Verkkosivut

Kriminologisen kirjaston verkkosivujen informaatioarkkitehtuurin suunnittelussa on tärkeänä taustaseikkana se, että Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen ja Kriminologisen kirjaston www-sivut ovat alisteisia koko Rikosseuraamuslaitoksen informaatioarkkitehtuurille. Laitoksella on oma sisällönhallintajärjestelmänsä ja sivujen ulkoasu on aina samannäköinen, ollaan sitten organisaation pääsivulla tai vaikkapa Kriminologisen kirjaston www-sivuilla. Kuten kaikissa isommissa organisaatioissa, myös Rikosseuraamuslaitoksella on tarkoin säädeltyä mitä sivuilla on sekä se, missä värisävyissä ja koossa asiat on esitetty.

Näin ollen verkkosivujen suunnitleminen on tavallaan helppoa ja tavallaan vaikeaa. Ollaan tiettyssä formaatissa ja värisävyissä, mutta toisaalta olisi mahdollista myös erottua palvelevana ja omintakeisena yksikkönä Rikosseuraamuslaitoksen sisällä. Kriminologisen kirjaston verkkosivutoteutukset ovat olleet varovaisia, täsmällisesti yleistä laitoksen linjaa noudattavia, eikä tuosta hillitystä toteutuksesta ole syytä poiketa visuaalisesti. Sivut on kuitenkin mahdollista rakentaa informatiivisemmiksi ja helppokäyttöisemmiksi.

Kirjaston verkossa olevan informaatioarkkitehtuurin suhteen täytyy huomio kiinnittyä verkkosivujen lisäksi myös intranettiin. Kriminologisen kirjaston sivuja katsottaessa huomio kiinnittyy ensin siihen, että Kriminologisen kirjaston perustiedot tulevat keskikehykseen (frame), mutta vasemmalla on aivan turhaan lueteltuna Rikosseuraamuslai-

toksen toimipaikat. Kyseisen tilan pitäisi sisältää kirjastotietoutta, sillä lienee selvää, että kirjaston asiakkaat ovat fokuoituneet hakemaan tietoa nimenomaan kirjaston käytöstä. Nyt osittain sama informaatio tulee osittain toistamiseen, sillä varsinaisella kirjastosivulla on samaa informaatiota vain eri sanoin. Jälkimmäisen sivun tekee huonomaksi se seikka, että sivulla ei ole valokuvaa kirjastosta.

Informaatioarkkitehtuuriuudistuksen yhteydessä nämä kaksi Kriminologisen kirjaston kannalta keskeistä avointa tietosivua yhdistetään siten, että vasempaan kehykseen asetetaan seuraavat linkit:

- yhteystiedot
- aukioloajat
- aineistohaku
- kokoelmat
- uutuuksluettelo
- lainaus
- tiedonhaku ja kaukopalvelu
- jätä tiedonhakupyyntö
- palveluhinnasto
- ajankohtaista
- kv -yhteistyö
- linkit.

Keskimmäiseen kehykseen laitetaan teksti, jossa on yleistä luonnehdintaa Kriminologisen kirjaston toiminnasta. Vasempaan kehykseen asetetaan neljän kuvan kimara, jossa on kuva uudesta sohvaryhmästä, oppimisympäristön uusista moduulipöydistä, uu-

distä palvelupisteestä sekä yleiskuva kirjakokoelmista. Uutuutena valikkoon tulee ”Jätä tiedonhakupyyntö” –tyyppinen linkki, joka aukeaa täytettävään e-lomakkeeseen. Siihen tulee muutamia peruskysymyksiä tiedonhaluaiheesta ja tarvittavista hakusanoista. Lomakkeen voi helposti lähettää Kriminologisen kirjaston henkilökunnalle jatkotoimenpiteitä varten.

On tärkeää, että asiakkaiden valmiudet e-asiakkuuteen ja teknisten seikkojen ymmärtäminen eivät ole ylitsepääsemättömiä, eivätkä toimi esteenä palveluiden käytössä. Suuri osa Kriminologisen kirjaston "etäasiakkaista" on oletetusti keski-ikäisiä, ei-teknisesti orientoituneita kriminologian ja vankeinhoidon alan toimijoita.

5.5. Intranet

Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuuri vaatii päivittämistä, koska www-sivuilla on vain välttämättömin, ja oman hallinnonalan 2700 työntekijää eivät näe niiden kautta omia mahdollisuuksiaan käyttää e-palveluita. Intranetissä on kirjaston alla pääsy kotimaisiin ja ulkomaisiin aineistoihin, mutta jos laitoksen henkilökunta ei osaa mennä intranetin kautta Kriminologisen kirjaston sivuille, tieto jää löytymättä. Tässä tulee vastaan myös markkinointiviestinnän problematiikka, ja se voisi olla aivan oman opinnäytetyönsä aihe.

Tämän kehittämistutkimuksen kannalta oli huomionarvoista, että kukaan neljästä haastateltavasta ei käytä, eikä ole yhtä lukuun ottamatta koskaan käyttänytkään intranetin tietopalveluita. Kaikki haastateltavat käyttävät kirjaston tietosivuja aineistohakuineen ja navigoivat lisäksi muita omia ja hyväksi havaitsemiaan polkujaan rikosseuraamusalan tiedonlähteille. Haastatteluista kävikin ilmi, että pitkän linjan rikosseuraamusalalla toimivat asiantuntijat luottavat omaan tietopohjaansa ja heille on muodostunut ajan saatossa omat polut ja reitit navigoida tarvitsemansa tiedon lähteille.

Intranetin tietopalvelusivujen käyttö koettiin yhden haastateltavan osalta hämmentäväksi, sillä kohdassa Tietopalvelu on keskushallinnon tiedotuksen keräämiä linkkejä ja mukana on Kriminologisen kirjaston aineistotietokanta sekä e-aineistoja. Hallinnonalalla on oma Justus-kirjastojärjestelmä, joka on eri kuin Kriminologisen kirjaston kirjasto-

järjestelmä. Osa e-aineistoista on Kriminologinen kirjasto -linkin alla, kun taas osa on keskushallinnon kokoamalla Tietopalvelu-sivulla.

Kriminologisen kirjaston palveluista ollaan keskushallinnossa kiinnostuneita ja tietoisia, mutta koko laitoksen intranet-remontin yhteydessä Kriminologinen kirjasto ikään kuin unohtui ja tietopalvelu-termiä käytetään niin keskushallinnon omien palveluiden, kuin myös Kriminologisen kirjaston yhteydessä.

Sivuston uudistaminen voisi tapahtua seuraavasti: Tietopalvelu-sarake eriytetään kah-
tia, niin että jäljelle jää kohta Tietopalvelu, joka käsittää nimenomaan keskushallinnon
ylläpitämän tietopalvelun. Omana kohtanaan voi olla Kriminologinen kirjasto, josta tulee
sitten linkki yleisille www-sivuille. Tietopalvelu-linkin alle tulisivat kohdat:

- Asiakirjahallinta
- Eduskunnan oikeusasiamiehen päätöksiä ja ratkaisuja
- Esittelymateriaaleja
- Julkaisut RISE ja RSKK
- Justus – hallinnonalan yhteinen kirjastojärjestelmä
- Kriminologinen kirjasto
- Lakipaketit
- Normit
- Painotöiden tilaaminen ja graafinen ohjeistus
- Sanakirjat ja tietosanakirjat
- Sanastot
- Sähköiset kirjat ja lehdet

- Tiedonhakuoppaat
- Tietokannat
- Tietopalveluryhmä
- Tilastot
- Uutiskirjeet
- Vankilat
- Yhteystiedot (johtajat: Keha, Alke/Arke, TPY ja RSKK).

5.6. Fyysisten tilojen uudistaminen

Myös fyysiset tilat ja niiden viestittämät asiat omista käyttötarkoituksistaan nivoutuvat luontevasti informaatioarkkitehtuuri-käsitteeseen, ja tässä kehittämistutkimuksessa onkin tarkasteltu fyysisiä tiloja sellaisenaan, mutta myös oppimisympäristö-käsitteen, sekä formaalin ja informaalin oppimisen käsitteiden kannalta. Tärkeää on informaatioarkkitehtuuriin liittyen navigointi myös fyysisissä tiloissa. Asioiden järkevä sijoittelu, erilaiset kyltit sekä opasteet ovat tässä avainasemassa.

Esteetön kirjasto -raportin (2005) mukaan kirjaston tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa tärkeämpi. Kirjaston tulisi erottua hyvin ympäristöstä, viitoituksen toimia ja sisäänkäynnin tulisi olla selkeä. Tilojen ja toimintojen tulisi olla helposti hahmotettavissa ja opastuksen selkeää. Tilan tulisi olla muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin, ja valaistuksen tulisi olla muunneltavissa tilanteen mukaan. (Nielsen, G. S. & Irvall, B. 2005, 2-15).

Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon tulisi luoda erilaisia äänivyöhykeitä, joihin kuuluu myös hiljainen tila. Kalusteiden tulisi houkutella viihtymiseen, opiskeluun ja työnteekoon. Kokoelmien sisältöjen avaaminen ja esittely kuuluu luontevasti kokoelmatyöhön. Kokoelmien uusiutumisen ja ajankohtaisuuden varmistavat riittävä hankinta ja riittävät poistot. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 54-55, 50-51.). Nämä seikat on otettu huomioon Kriminologisen kirjaston uudessa tilasuunnittelussa.

Juha Tuulaniemen *Palvelumuotoilu* (2013) -kirjan yksi tärkeimmistä viesteistä on se, että palvelujen pitäisi itsessään opastaa käyttäjää käyttämään niitä. Jos asiakas tulee kirjastotilaan, tilan itsessään pitäisi kertoa mihin päin siirtyä ovelta, missä on kirjoja, missä tietokoneita ja missä voi saada palvelua.

Ardiaan ja Christine Swanepoel pohtivat kirjastotilalta edellytettäviä kriteerejä. Heidän mukaansa tärkeimmät kriteerit ovat:

- a. sisustuksen on kyettävä edistämään ja helpottamaan käytettävyyttä.
- b. laitteiden, kalusteiden ja ulkoisen ilmeen on oltava käytännöllisiä ja soveltua moderniin kirjastoon korkean teknologian aikakautena.
- c. sisustuksen on oltava esteettisesti miellyttävä ja mukautua sisustussuunnittelun peruslähtökohtiin.
- d. sisustuksen on luotava kokemuksia, kuten haluttavia muistoja, ideoita ja tunteita. Niiden on luotava sellaisia tunteita että ne saavat käyttäjän palaamaan uudelleen. (Swanepoel & Swanepoel, 2010).

Swanepoel & Swanepoel korostavat myös ensivaikutelman tärkeyttä. Kriminologiseen kirjastoon astuessa on syntynyt helposti vaikutelma sisään astuessa, että lehtivarasto on lehtiä, eikä ihmisiä varten. Juuri lehtiosaston uudistaminen oli ensi alkuun suunnittelun keskiössä. Päätettiin että toisesta kirjaston isosta tilasta rakennetaan nykyaikainen paikka tehdä yksilö- ja pienryhmätehtäviä ja muunnetaan tila luokkatilan kaltaiseksi yhtenäiseksi tilaksi. Esillä olevien lehtien määrää vähennettiin ja osa vanhemmista kriminologisista kausijulkaisuista siirrettiin lehtivarastoon.

Kuva 1. Kriminologisen kirjaston pohjapiirros:



Samassa yhteydessä päätettiin hankkia keväällä ja kesällä 2015 kirjastotilan lehtipuolelle seuraavat kalusteet ja tarvikkeet:

- moduuleiksi muunneltavat Summa GR-pöydät
- tilaa jakava verhokiskon ja kaksi verhoa
- uusi sohvaryhmä
- pyöreä matto sohvan alle
- uudet kannettavat tietokoneet
- Iskun ryhmiksi muodostettavat Kivikko-istuinsetit
- uudet lehtitelineet
- whiteboard kirjapuolen vastaiselle seinälle
- uudet opasteet uuteen tilaan, viereiseen kirja-aineistoa sisältävään tilaan
- uudet opasteet kirjastosivujen ja aineistotietokannan käyttöön

- opasteet e-aineistojen käyttöön
- Informaatiota siitä, että monien e-lehtien painetut vastineet löytyvät tilassa olevista lehtikaapeista
- uusia kirjasto- ja oppimisasiheisia julisteita ja postereita kehyksineen.

Hankkeen yhteydessä otettiin aluksi yhteyttä Rikosseuraamuslaitoksen arkkitehtiin ja pyydettiin suunnitelma kirjaston lehtiosaston uudistamisesta. Kahdesta arkkitehdin versiosta hyväksyttiin se, jossa tuli sohvaryhmä kirjastonhoitajan puoleiseen pätyyn sekä kolme kirjahyllyä viistosti jakamaan luku- ja oleskelutila oppimisympäristön kanssa. Huomattiin että viidestä lehtihyllystä voidaan ottaa pois kolmaskin hylly. Isku Interiorin suunnittelija otti yhteyttä Rikosseuraamuslaitoksen arkkitehtiin ja teki suunnitelmaan vielä omat muutoksensa. Peruskalusteet saapuivat elo-syyskuun vaihteessa, matto lokakuun alussa ja verhot marraskuun alussa.

Kuva 2. Kriminologisen kirjaston uusitut tilat:



Tämä uudistustyö on laitettu vireille ja myös toteutettu jo ennen tähän kehittämistutkimukseen suoritettuja asiantuntijahaastatteluita. Kaikki uusituissa tiloissa käyneet haastateltavat pitivät uusittua tilaa houkuttelevana ja monikäyttöisenä. Perinteiselle kirja-aineistotilallekin tehtiin keväällä 2015 Isku Interiorin kautta uusi suunnitelma palvelupis-

teen osalta. Keväällä 2015 tilattiin Isku Interiorista uusi palvelupiste, jossa on motorisoitu työpöytä. Tilaan on tilauksessa alkuvuodesta 2016 uusia tietokoneita niin virastokäyttöön pääsyyn e-aineistoihin, kuin myös koneita yleiseen internet-käyttöön ilman käyttäjätunnuksia.

Tietokoneiden hankinta ei kuulu kirjaston erillisrahoitukseen, vaan ne hankitaan yleisen tietotekniikkaan liittyvän budjetin puitteissa. Kirjaston "hiljaisesta huoneesta" tehdään toimiva, rauhaisa lukutila parin henkilön yhtäaikaiseen käyttöön määrärahoista riippuen loppuvuodesta 2016 tai toimintavuoden 2017 budjetista Iskun valmiin suunnitelman mukaisesti. Juuri tällaiseen rauhalliseen työskentelytilaan liittyen, kaksi kolmesta haastateltavasta piti tällaisen tilan käyttöön saattamista yhtenä tärkeimmistä Kriminologisen kirjaston kehittämiskohteista.

5.7. E-aineistot

Petri Virtasen käyttämän organisaatioteorian termin "transformaatiokoulukunnan" mukaan kaikki organisaatiot kokevat ajan kuluessa ongelmatilanteita, ja organisaatiot reagoivat näihin muutoksiin vaihtamalla toimintatapojaan. Tässä on yhteys elinkaariajatteluun: uskotaan, että organisaation kehityskulku tapahtuu eri vaiheiden kautta (Virtanen 2000, s. 30). Kriminologisen kirjaston tapauksessa voidaan ajatella, että sen n. 40-vuotisessa historiassa eletään vieläkin digitalisoitumisen vaihetta. Tuon digitalisointivaiheen voidaan ajatella alkaneen 1990-luvun puolivälissä, ja se on Kriminologisen kirjaston kaltaisessa pienessä erikoiskirjastossa vielä täysin kesken. Kirjat ovat vielä 100 % painetussa muodossa, kun taas kausijulkaisujen suhteen on koko ajan siirrytty entistä enemmän e-aineistoihin.

Oikeusministeriön kriminaalipoliittisen osaston tutkijat ovat aikaisemmin päässeet Kriminologisen kirjaston intranet-sivujen kautta käyttämään e-aineistoja erillisillä käyttäjätunnuksilla. Palveluntuottaja SWETSin konkurssin jälkeen loppuvuodesta 2014 Kriminologisen kirjaston oli vaihdettava alusta valtionhallinnon kilpailutuksen myötä EBS-CON palveluun, ja sen jälkeen erillisillä käyttäjätunnuksilla ei ole enää voinut toimia. Kilpailutusten sopimuskausi päättyi kuitenkin jo keväällä 2015 ja palvelu on vaihtunut uuden kilpailutuksen voittajaan, LM-Tietopalveluihin vuoden 2016 alusta. Nyt on saatu käyttäjätunnukset jälleen Rikosseuraamuslaitoksen lisäksi oikeusministeriön kriminaalipoliittiselle osastolle, jonka tutkijat muodostavat merkittävän osan Kriminologisen kirjaston e-aineistojen käyttäjäryhmästä.

Neuvottelut Kriminologisen kirjaston liittämiseksi Kansalliskirjaston ylläpitämään FinE-Lib-konsortioon valitettavasti kariutuivat. Kriminologisen kirjaston mahdollisuudet e-aineistojen tarjoamiseen olisivat parantuneet huomattavasti, mikäli yhteistyö olisi toteutunut. Olisi saatu kohtuuhinnalla SAGE Premierin, Ebsco Search Eliten sekä Ebraryn. Ideana oli toive, että yksittäistilauksia ja samalla kustannuksia olisi voinut puolittaa edellä mainittujen kokotekstietokantojen ansiosta.

Konsortio hyväksyi Kriminologisen kirjaston jäsenekseen kesäkuussa 2015 ja osapuolet neuvottelivat SAGE Premier-tietokannan hankinnasta. Välittäjän roolissa oleva konsortio oli käynyt neuvotteluita SAGE-kustannuksen kanssa. SAGE olikin päättänyt kaksinkertaistaa konsortion ilmoittamaa hintaa, koska Kriminologisella kirjastolla on ollut niin paljon yksittäistilauksia, että SAGE olisi menettänyt tietokantalisenssin myötä vuositasolla tuhansia euroja.

Näin ollen konsortio täytyi unohtaa ja palata taas alkuasetelmiin. Valtionhallinnon keväisen kilpailutuksen johdosta aikakauslehtialustaksi tuleva LM-tietopalveluiden alusta on ensi tammikuusta lähtien Kriminologisen kirjaston e-aineistojen väylä asiakkaille. Kirjasto otti kuitenkin SAGEen suoraan yhteyttä. Tuloksena on se, että Kriminologinen kirjasto on saanut SAGEn Criminological Collectionin (37 lehteä aikaisemman 15 sijaan) huomattavasti edullisemmin kuin Sage Premier Onlinen kansalliskirjaston kautta, joten tämä sopimus on taloudellisesti perusteltu.

Jatkossa Kriminologinen kirjasto tarvitsee e-kausijulkaisujen suhteen joko tilauksia, jotka ovat jonkun kilpailutetun palveluntuottajan (esim. LM-tietopalvelut) alustan kautta

asiakkaiden luettavissa, tai sitten kirjasto ostaa suoraan isoilta kustantajilta tietokantoja tai osakokoelmia. Suurimpia kriminologian alan kustantajia ovat SAGE, Routledge, Wiley - Blackwell sekä Oxford University Press. Jos budjetti mahdollistaisi hankkia esim. ammattikorkeakoulujen tapaan konsortiona useita hyödyllisiä ja rikosseuraamusalan kannalta käyttökelpoisia tietokantoja, niitä olisivat kausijulkaisujen kannalta Ebsco Search Elite, SAGE Premier sekä sosiaalialan tietoutta runsaasti sisältävä ProQuest. Kriminologisella kirjastolla ei ole lainkaan e-aineistoja kirjoina, joten hyvänä lähtökohtana toimisi Ebrary -e-kirjatietokanta. Kaksi neljästä tämän kehittämistutkimuksen haastateltavista käyttävät juuri muiden korkeakoulujen liittymien kautta joitain edellä mainituista kokotekstitietokannoista.

Kriminologisen kirjaston e-aineistojen suurkuluttajat tarvitsevat jatkuvasti uusia kausijulkaisuartikkeleita tutkimustyötään varten. Tässä mielessä e-kausijulkaisujen toimivuus on ensiarvoisen tärkeää. Kolme neljästä haastateltavasta pitää uusia lehtiartikkeleita oman työnsä kannalta yhtä tärkeinä kuin uusia alan monografioita, vaikka tätä asiaa ei haastattelussa suoraan kysyttykään.

5.8. Kirjasto oppimisympäristönä

Oppimisympäristöllä tarkoitan tässä opinnäytetyöni yhteydessä oppimiseen liittyvää fyysisen ympäristön, psyykkisten tekijöiden ja sosiaalisten suhteiden kokonaisuutta, jossa opiskelu ja oppiminen tapahtuvat. (Käyttäjälähtöiset tilat, 7-8). Fyysiseen oppimisympäristöön kuuluvat erityisesti koulun rakennukset ja tilat sekä opetusvälineet ja oppimateriaalit. Lisäksi siihen kuuluvat muu rakennettu ympäristö ja ympäröivä luonto. Oppimisympäristön käsite liittyy tähän kehittämistutkimukseen siten, että Kriminologinen kirjasto voidaan nähdä holistisena kokonaisuutena, joka tarjoaa mielekkäästi jäsenneeltynä erilaisia tietoon ja tutkimukseen liittyviä tiloja, kokoelmia, esineitä ja tietokantoja.

Oppimisympäristöjen kehittymisen lähtökohtana on muuttunut käsitys tiedosta ja oppimisesta. Oppijat nähtiin ennen tiedon kuluttajina, jotka omaksuivat tietoa luokassa kuuntelemalla opettajaa. Nykyään uudenlainen oppimisympäristö kannustaa aktiiviseen, osallistuvaan oppimiseen, jossa oppija on myös itse tiedon tuottaja. Nykyisin monia koulun ulkopuolisia tiloja pidetään oppimisympäristöinä, ja koulun eri tilojen jakautumiseen ja kalustukseen kiinnitetään uudella tavalla huomiota (Käyttäjälähtöiset tilat, 41). Muodollinen, opetussuunnitelman mukainen toiminta voi tapahtua sekä formaalissa että informaalissa oppimisympäristössä (Giroux & McLaren, 2001).

Formaalit oppimisympäristöt ovat koulun hallinnoimia tiloja eli käytännössä koulurakennuksia ja piha-alueita. Informaaleilla oppimisympäristöillä tarkoitetaan tämän ulkopuolella olevaa kotiin, harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyvää arkiympäristöä (Haapa-

mäki et al., 2011, 41). Nykyaikaisen konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaisesti uudenlainen oppimisympäristö kannustaa aktiiviseen, osallistuvaan oppimiseen, jossa oppija on myös itse tiedon tuottaja. Nykyisin monia koulun ulkopuolisiakin tiloja pidetään oppimisympäristöinä, ja koulun eri tilojen jakautumiseen ja kalustukseen kiinnitetään uudella tavalla huomiota. (Haapamäki et al., 2011, 41).

Kriminologisen kirjaston uudistetuilla tiloilla on tarkoitus kehittää varsinkin Rikosseuraamusalan opiskelijoiden formaalia ja non-formaalia oppimista. Suhteessa ensin mainittuun, kirjastonhoitaja työtehtäviin kuuluva tiedonhankinnan lähi- ja verkko-opetus nivoutuvat luontevasti uuteen kirjastotilaan, uusiin kannettaviin tietokoneisiin sekä hankinnassa olevaan whiteboardiin, i. virtuaaliseen piirtopöytään, jota voi käyttää esim. kuvankaappauksin opetuksen tukena, tai vaikkapa kankaana perinteisille dataprojektoriheijasteille. Tämä kaikki on mahdollista myös muille koulutuskeskuksen opettajille omien opiskelijaryhmiensä kanssa.

Uusi tila sopii jatkossa parhaiten verkko-opetuksen mahdolliseen väli- tai lopetussessiioon, koska kaikki eivät tarvitse opetustilanteessa omaa tietokonetta, vaan opiskelijat voivat muodostaa esim. kolmen hengen ryhmiä niin, että jokaiselle ryhmälle on käytössä yksi kannettava tietokone.

Toisaalta uusi oppimisympäristö on tarkoitettu kenelle tahansa koulutuskeskuksen lehtorin vetämälle ryhmälle joko pienimuotoisen lähiopetuksen pitämiseen silloin, kun kaikki muut luokkatilat ovat käytössä, tai sitten ikään kuin opetustilojen jatkeeksi ryhmä- tai yksilötoita varten niin, että kaikki kirjaston palvelut ovat helposti ulottuvilla viereisissä tiloissa.

Kun tilassa ei teetetä opetukseen integroituja ryhmätöitä, kuka tahansa voi käyttää sitä omaan yksilötyöskentelyynsä. Koska omilla opiskelijoilla on tunnukset oikeusministeriön palveluihin ja verkkoon kirjautuminen tapahtuu oikeusministeriön tunnuksilla, oppimisympäristötilaa tultaneen käyttämään vain omien opiskelijoiden ja oman henkilöstön toimesta. Kirjapuolella tulee olemaan edelleen seitsemän työpistettä hallinnonalan ulkopuolisille asiakkaille, kuten esim. Laurea amk:n opiskelijoille. Kirjastotilasta on rakennettu formaalin ja informaalin oppimisympäristön välimuotoa, ja myös vapaa-ajanviettopaikkaa, koska talon omilla opiskelijoilla on pääsy kirjastotilaan myös virka-ajan ulkopuolella.

5.9. Informaatioarkkitehtuuri ja palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on nykyään ajankohtaista kirjastopalvelujen ja myös kirjastotilojen suunnittelun yhteydessä. Palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeistä suunnittelua, jossa on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaat kokevat palvelun ja käyttävät sitä. (Tuulaniemi 2013, 49.) Palvelumuotoilu koostuu palvelutuokioista, joissa palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus tapahtuvat.

On tärkeää, että kirjaston pääovelta aukeavaan oppimisympäristötilaan tulee opasteet siitä, missä kuka tahansa voi kirjautua tietokoneille (kirjapuoli). Yksi tila, joka ei ole ollut järkevässä käytössä on ns. "hiljainen huone" lehtipuolen (tuleva oppimisympäristö), ja kirjapuolen välissä vastakkaisella puolella käytävää. Siellä olevat kalusteet eivät anna vaikutelmaa hiljaisesta oppimistilasta, vaan pikemminkin terveydenhuoltajan tai hierojan vastaanottotilasta. Vanhat pikkusohvat ja rikosseuraamusalan vhs-videot täytyy vaihtaa tämäntyyppisiin tiloihin tarkoitettuihin pariin työpisteeseen. Tämä onkin haastattelujen perusteella yksi tärkeimmistä Kriminologisen kirjaston kehittämiskohteista.

Seinät ovat kirjastossa kaikkialla valkoiset ja lattiassa on valko-harmaa laatoitus. Valtion laitoksen koulutuskeskuksen kirjastoa ei kannata ehkä ruveta liikaa modifioimaan liian värikkääksi niin että menetettäisiin asiallisuus ja tietty tarvittava virastomaisuus, jotka kuuluvat Kriminologisen kirjaston profiiliin. AllPosters.comista on tilattu julisteita kirjastoon. Niiden aiheena ovat kirjat, lukeminen ja tieto. Tarkoituksena on ollut, että ne loisivat sellaista tunnelmaa että opiskelu, tieto ja kirjaston käyttö ovat tärkeitä asioita. Julisteet ovat herättäneet asiakkaissa positiivisia mielikuvia.

Kriminologisella kirjastolla voisi olla oma logo, joka olisi muunnos Rikosseuraamuslaitoksen virallisesta logosta. Se voisi olla myös sinisellä tekstillä, samalla fontilla ja taustalla voisi olla esim. kirjan ääriviivat. Tällaisen oman logon tekeminen ei toisin ole valti-onhallinnossa mikään yksinkertainen, tai välttämättä edes toteutettavissa oleva hanke. Värierottelut kirjaston eri sektoreista toimisivat varmasti isomman kirjaston opasteissa. Kriminologisen kirjaston kokoisessa kirjastossa se näyttäisi varmaan hassulta, kun tilat ovat niin nopeasti kokonaisuudessaan hahmotettavissa.

Fyysisen tilan suhteen jokainen kirjastoon sisään astuva reagoi kirjaston tilan tuntuun. Pinnan huomioiminen ei tarkoita pinnallisuutta vaan päinvastoin osoittaa, että käyttäjä on otettu huomioon. Pinta on aloituspiste syvyyksiin eli kokoelmiin. (Corneliuson, 2003.). Kun tila on viihtyisä, myös kirjaston varsinainen substanssi, eli kokoelmat voivat saada uutta ulottuvuutta ja nostetta. Kriminologiseen kirjastoon jo aiemmin hankittuun nelipuoleiseen Labyrintti-hyllyyn sijoitetaan kaunokirjallisuutta nosteeksi ja houkuttimeksi.

Asiakkaiden tulisi nähdä kirjaston palvelujen ja toimintojen valikoima sisään astuesaan. Rakennuksen tulisi kertoa erilaisille käyttäjille, kuinka he voivat löytää ja käyttää eri toimintoja ja kuinka toiminnot liittyvät toisiinsa. (Lushington 2002, 14, Karhusen 2014, 12 mukaan).

Onnistunut informaatioarkkitehtuuri auttaa käyttäjää ymmärtämään mitä osaa tietosisä- löstä hän kulloinkin katselee, missä suhteessa tämä osio on muihin tietoihin, mitä kaut-

ta hän pääsee muihin tietoihin käsiksi ja milloin hän on matkalla oikeaan suuntaan. Tilaisiis neuvoo käyttäjänsä. Labyrinttiin sijoitettu kirjallisuus antaa tietoisesti vaikutelman siitä, että ollaan samanaikaisesti oppimisympäristössä ja kuitenkin sisällä kirjastossa, joka luo tilaan sen laajemman kehyksen.

6 ASiantuntijahaastattelujen analysointi sekä johtopäätökset

Yksi tutkijan keskeisistä tehtävistä on pyrkiä sijoittamaan tutkimuskohde yhteiskunnallisiin yhteyksiinsä ja antamaan siitä historiallisesti yksityiskohtaisen ja tarkan kuvan (Eskola - Suoranta 2000, 18). Tässä kehittämistutkimuksessa pyritään kuvaamaan sitä, miten Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuurin kehittämisessä päästiin tyydyttävään lopputulokseen.

Kehittämistyö on prosessi ja projekti, jonka tarkoituksena on parantaa jotain. Kirjaston informaatioarkkitehtuurin kehittäminen, asiantuntijahaastattelut sekä toimenpiteet edellisten perusteella ovat menneet lomittain ja on selvää että asiantuntijahaastatteluilla saadaan suuntaviivoja sille, ovatko tehdyt toimenpiteet oikeita, sekä mille olisi tarvetta nyt ja tulevaisuudessa.

Analysointi tehtiin siten, että ensin haastatteluissa esiin tulleista selkeistä mielipiteistä liittyen Kriminologisen kirjaston palveluihin tai asiantiloihin muodostettiin pelkistetty ilmaus (redusointi). Sen jälkeen nämä neljän haastateltavan samankaltaiset ilmaukset ryhmiteltiin samoja asioita tarkoittavien alaluokkien alle (klusterointi). Seuraavaksi tutkija etsi vastaavuudet haastateltavien vastauksien väliltä ja pyrki muodostamaan niistä tutkimustuloksia, jotka merkittävytydellään vaikuttavat konkreettisesti Kriminologisen kirjaston kehittämiseen. Yksittäiset vastaukset ja kehittämis ehdotukset antavat niin ikään arvokkaita ideoita Kriminologisen kirjaston palvelukonseptin kehittämiseksi, vaikka niillä ei olekaan tässä yhteydessä varsinaista tieteellistä merkittävyttä.

Klusterointi toteutettiin yksinkertaisesti ja kvantitatiivisesti niin, että kategoriat olivat: 1) kaikki neljä haastateltavaa nostivat saman seikan esiin, 2) kolme haastateltavaa otti saman seikan esiin, 3) kaksi haastateltavaa otti saman seikan esiin ja 4) yksi haastateltava otti jonkun seikan esiin. Kolmella ensimmäisellä kategorialla on tässä yhteydessä tutkimuksellista painoarvoa ja neljännen kategorian mielipiteitä voi käyttää ainoastaan Kriminologisen kirjaston kehittämisen ideointiin, mikä on myös sinällään arvokasta.

1) Vaikka Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuurin kehittäminen on vielä kesken, jotain voidaan jo sanoa aikaansaannoksista. Kalusteiden hankinta on onnistunut hyvin, sillä kolme neljästä haastateltavasta (kaikki, jotka ovat nähneet uudet tilat) pitivät niiden yleisilmettä ja toimivuutta onnistuneena. Uudet tietokoneet ovat tilauksessa ja opasteita uusitaan vähitellen useammassa erässä. Oppimisympäristö-näkökulma toteutunee uusitusessa tilassa suunnitelmien mukaisesti.

2) Myös verkkopuolen suunnitelma lienee tarkoituksenmukainen, koska kahden haastateltavan osalta avoimet verkkosivut on koettu vaikeaselkoisiksi ja vaikeakäyttöisiksi, ja toisen heistä osalta intranetissa olevat sivut on koettu menneen lähivuosina vaikeaselkoisempaan suuntaan..

3) Kolmantena tutkimustuloksena havaittiin, että kaikki neljä haastateltavaa pitivät tärkeänä sitä, että heidän opiskelu- tai tutkimusalastaan on tarkoituksenmukaista ja ajankohtaista tutkimusaineistoa, oli sitten kysymys kausijulkaisuista, e-lehdistä tai monografioista painettuina versioina tai e-muodossa. Kaikki tutkittavat olivat sitä mieltä, että Kriminologinen kirjasto on kyennyt vastaamaan heidän tutkimustarpeeseensa, Kuiten-

kin kaksi heistä käyttää rinnakkain myös muita kirjastoja tai tietokantoja. Yhden haastateltavan aiheala rikosseuraamusalan psykologian opettajana edellyttää myös laajasti yleispsykologisen ja myös lääketieteellisen aineiston käyttöä. Hän käyttää The Psychotherapy Netiworker -palvelua Helsingin yliopiston käyttäytymistieteiden laitoksen kirjaston kautta ja Terveystieteiden kirjaston kautta PubMedia sekä Ebscoa.

Toinen muun aineiston tarvitsija tekee väitöskirjaa vankien yhteiskuntasuhteesta rangaistusteoreettisessa ajattelussa ja siihen tarvitaan Kriminologisen kirjaston kokoelmien lisäksi myös Kuopion yliopiston kirjaston tietokantoja. Nelli-portaalin kautta pääsee Ebrary-kirjatieokantaan, kokotekstiatikkelitietokanta Ebscoon sekä vastaavaan ProQuest-palveluun. Lisäksi hänellä on Keelen yliopiston kirjaston tunnukset.

4) Neljäs tärkeä tutkimustulos oli se, että kaikkien neljän haastateltavan mielestä uutuuksista tiedottaminen on erittäin tärkeää. Kaikki neljä haastateltavaa käyvät katso-massa säännöllisesti uutuuksiluettelon Kriminologisen kirjaston sivuilta. Kaksi heistä on Rikosseuraamuslaitoksen työntekijöitä, joten he saavat uutuuksiluettelon myös sähköpostin kautta käsiinsä. Jonkinlainen sähköinen ”newsletter” oli molempien tällä hetkellä Rikosseuraamuslaitoksen ulkopuolella toimivan haastateltavan toivelistalla.

Usein päivittyviltä sivuilta, joista haluaa pysyä ajan tasalla, on usein mahdollista tilata uutissyötteitä, niiden rakentamista Kriminologisen kirjaston sivuille voisi harkita. Niitä kutsutaan nimellä RSS-syöte (Really Simple Syndication). Syötteiden avulla pysyy ajan tasalla sivulle tulevista päivityksistä automaattisesti. Syötteet ovat tietyssä muodossa olevia XML-tiedostoja. Niitä ei voida lukea suoraan verkkosivulta, vaan tarvitaan ohjel-

ma, joka tulkitsee XML-tiedoston. Syötteitä voidaan tilata mm. sähköpostiin, web-selaimen kirjanmerkkeihin tai erillisiin syötteenlukuohjelmiin. (Farkas 2007, 49–53; Haasio 2011, 180–181.). Tällaisia syötteitä on käytössä monilla korkeakoulukirjastoilla, erikoiskirjastoilla sekä yleisillä kirjastoilla.

Tämän kehittämistutkimuksen tekijä on suunnittelemassa yhdessä Rikosseuraamuslaitoksen viestintäpäällikön kanssa laitoksen Facebook -sivuja keväällä 2016. Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnolla on käytössä Twitter -palvelu alan asiantuntijakeskusteluita varten, mutta Facebook toisi tuulahduksen epävirallisemmasta ja vähän kevyemmästä sosiaalisesta mediasta. Koulutuskeskuksen Facebook -vastaavana tämän tutkimuksen tekijällä on mainio mahdollisuus markkinoida omaa toimintaympäristöä, eli Kriminologista kirjastoa esimerkiksi säännöllisin uutuuskirjanostoin ja uutuusluetteloin. Voidaan olettaa että seuraajiksi liittyy rikosseuraamuslaitoksen liepeillä olevia toimijoita, tutkijoita, opiskelijoita ja muita rikosseuraamusalasta kiinnostuneita. Ensin toteutetaan Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen Facebook -sivut ja vasta seuraavassa vaiheessa, todennäköisesti syksyllä 2016 itse organisaation, eli Rikosseuraamuslaitoksen sivut.

5) Viidentenä huomionarvoisena tutkimustuloksena nousi esiin se, että Kriminologiseen kirjastoon kaivattaisiin kunnon rauhallista työtilaa, jonne vetäytyä hiljaisuuteen. Kaksi haastateltavista, jotka käyttävät myös eniten aikaa kirjastossa olemiseen ja omaan tutkimustyöhönsä ottivat esiin seikan että pitäisi olla joku paikka, johon vetäytyä työskentelemään. Tästä on olemassa valmis suunnitelma.

6) Kriminologisen kirjaston budjetista menee leijonanosa kalliisiin kausijulkaisusopimuksiin, mutta tähän kehittämistutkimukseen liittyvän teemahaastattelun perusteella toimialan kirjastojen suurkuluttajat tarvitsevat artikkeleita siinä, missä monografioitakin. Kolme neljästä haastateltavasta pitää artikkeleita yhtä tärkeinä työnsä kannalta ja tämä puoltaa sitä, että hyvän alan kausijulkaisupaletin ylläpitäminen on mielekästä.

Kaiken kaikkiaan Kriminologisen kirjaston kehittämisprosessi on ollut oikealla tiellä suhteessa palveluiden luonteeseen, käytössä oleviin resursseihin, aineistovalintoihin ja tiloihin sekä myös yleiseen tekniseen tasoon, mitä tulee asiakaspalautteeseen ja omiin intuitiivisiin havaintoihin. Opinnäytetyössä kuvataan sitä, millaisia ideoita keskustelut lähityöyhteisön ja sidosryhmien kanssa sekä tutkimustieto ovat antaneet kirjaston kehittämiseen.

Tärkeän lisänsä Kriminologisen kirjaston informaatioarkkitehtuurin kehittämisessä toivat asiantuntijahaastattelut, joista saadut tutkimustulokset ovat vahvistaneet käsitystä siitä, että kirjasto on merkittävä toimija rikosseuraamusalan tiedonlähteenä, ja että uusi tutkimus ja riittävä tiedottaminen sen hankinnasta ovat keskeisiä toimenpiteitä "kentän" tarpeiden suuntaan.

Tämä opinnäytetyö kuvaa paitsi tutkimus- ja kehittämisprosessia, myös sitä millaiseen suuntaan Kriminologisen kirjaston palveluita on syytä kehittää tulevaisuudessa asiantuntijahaastatteluista saatujen tutkimustulosten pohjalta.

7 KRIMINOLOGINEN KIRJASTO JA TULEVAISUUS

Tulevaisuudessa Kriminologista kirjastoa kannattaa kehittää kohti yhteisöllisyyttä ja kirjastoyhteisöä, eli sen toimintaa nähdään entistä enemmän yhteistyössä toisten organisaatioiden tai palvelujen kanssa. Kriminologinen kirjasto on tällä hetkellä mukana Oikeusministeriön hallinnonalan tietopalveluryhmässä, turvallisuusalan erikoiskirjastojen ryhmässä sekä erikoiskirjastojen verkostossa. Tämän kehittämistutkimuksen kirjoittaja on vetäjänä Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksessa sekä viestintäryhmässä, että julkaisu- ja tietopalveluryhmässä.

Myös suomalaisessa kirjastokentässä voi itsessään olla ratkaisu Kriminologisen kirjaston aineistojen tunnettuuteen. Erikoiskirjastot liittyvät lähitulevaisuudessa Finnaan, eli Kansalliskirjaston ylläpitämään hakupalveluiden kokonaisuuteen korkeakoulukirjastojen, ammattikorkeakoulukirjastojen, yleisten kirjastojen sekä museoiden oheen. Yksi mahdollinen kehittämisspolku olisi kehittää ja integroida turvallisuusalan tietopalveluiden toimintaa ja aineistoja esimerkiksi yhteisen tietokannan muodossa. Kriminologisella kirjastolla, Raja- ja merivartiokoulun kirjastolla sekä Maahanmuuttoviraston kirjastolla on käytössään PrettyLib-tietokanta, joten näiden tietokantojen ajaminen yhdelle yhteis palvelimelle olisi mahdollista. Muut ryhmään kuuluvat turvallisuusalan kirjasto- tietopalvelut voisivat hankkia PrettyLibin ja luetteloida siihen takautuvasti kokoelmiaan.

Rikosseuraamuslaitoksella ja Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksella on läheistä yhteistyötä Viron ja Pohjoismaiden vastaavien tahojen välillä ja niiden yhteydessä olevien kirjastojen ja tietopalveluiden yhteistyön kehittäminen on yksi mahdollinen suunta.

Kriminologisen kirjaston kansainvälinen toiminta on ollut vilkasta vielä 2000-luvun ensimmäisenä vuosikymmenenä, mutta olemassa olevia verkostoja ei ole osattu luontevasti enää tällä vuosikymmenellä hyödyntää.

Juntunen ja Saarti näkevät kirjastojen oman metadatan hyödyntämisessä kaksi tulevaisuudennäkymää: Toinen on kirjastojen omien tietokantojen kehittäminen ja niiden tietojen rikastaminen sosiaalisella metadatatalla. Toinen on kirjastojen tuottaman metadatan integroiminen kaupallisiin ja muihin verkon palveluihin. (Juntunen & Saarti 2005, 40-41).

Informaatioarkkitehtuurin ja palvelumuotoilun ideat auttavat Kriminologisen kirjaston kaltaisia pieniä organisaatioita parantamaan palveluitaan ja saamaan käytettävyyttä paremmaksi. Elinikäisen oppimisen lisääntyessä kirjastokäynnit ovat kestoiltaan pitempiä. Tarvitaan hyviä tukipalveluja ja ennen kaikkea hyviä ja toimivia tiloja.

Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen kaltaiset erikoiskirjastot palvelevat asiakkaitaan etenkin e-tietokannoilla sekä elektronisilla oppimisympäristöillä. Kriminologisen kirjaston kaksoisrooli myös oppilaitoskirjastona lisää edellä mainittua tarvetta suhteessa opiskelijoiden etäaineistotarpeisiin, koska opetuksen lähipäivät eivät tule lisääntymään eri opiskelijaryhmillä tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Alanen, M. 2012. Viihtyisyyden ja elämyksellisyyden tekijät kirjastotilassa. Tapaustutkimus Pälkäneen Arkki-kirjastossa. Kulttuurialan yksikkö. Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.4.2015
http://www.theseus.fi/xmlui/bitstream/handle/10024/51040/Alanen_Maria.pdf?sequence=1

Alasuutari, P. (2011). Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. p. Tampere: Vastapaino.

Batley, S 2007. Information Architecture for Information Professionals. Oxford: Chandos Publishing. Viitattu 24.4.2015.
http://www.carnegielibrary.org/presentations/jackson/ALSC_Sep2006.pdf

Wilson, B.G. (toim.) 1996. Constructivist Learning Environments. Case Studies in Instructional Design. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications.

Corneliusson, C. 2003. Library as room and space. Scandinavian public library quarterly 3 (36), 22- 23.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 26-44. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Heikkinen, Hannu L. T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uud. ja täyd. p., 204–219. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Farkas, M. G. 2007. Social software in libraries. Building collaboration, communication and community online. Medford: Information today.

Gillham, B. 2005. Research Interviewing. The Range of Techniques. Maidenhead: Open University Press.

Folz, M. 1998. Designing Navigable Information Spaces. Master's thesis. Cambridge (MA.): Massachusetts Institute of Technology.

Gillham, B. 2005. Research interviewing – the range of techniques. Open University Press. New York: McGraw-Hill Professional Publishing.

Giroux, H. & McLaren, P. 2001. Kriittinen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. 2. painos. Helsinki: Weilin+Göös.

Haapala, A. 2015. Kirjastot elämyksellisinä oppimisympäristöinä. Teoksessa Hokkanen, A. (toim.).

Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. 68-87. Tampere: Avain.

Haapamäki, Johanna et al. 2011. Käyttäjälähtöiset tilat. Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Helsinki: Tekes. Tekesin julkaisu 12/2011. Viitattu 26.4.2015

http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/kayttajalahtoiset_tilat.pdf

Haapaniemi, M. et al. 2008. Sisältöä vai sosiaalista vuorovaikutusta. Digitaalinen kirjasto määritelmässä ja käytännössä. INFORMAATIOTUTKIMUS 2008:4, 1-15.

Haasio, A. 2011. Mitä iloa internetistä? Hyödy verkkopalveluista, sukella sosiaaliseen mediaan. Helsinki: Avain.

Heikkinen, Hannu L. T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 204–219. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, L. (toim.). 2015. Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Tampere: Avain.

Jansson, R & Juselius, P. 2004. Projektiopas: ideasta liiketoimintaan. Helsinki: Tekes.

Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. Julkisen hallinnon suositus JHS 190. Julkaistu 13.6.2014. Viitattu 26.4.2015

<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS190/JHS190.pdf>

Juntunen, A. & Saarti, J. 2015. Ulos kirjastosta. Kirjastojen markkinointiviestintä. Tampere: Avain.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134.

Karhunen, E. 2014. Tietoa ja elämyksiä etsimässä. Miten kirjastotila tukee aineiston löytämistä. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatitieteiden yksikkö. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma 2014. Viitattu 3.9.2015

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95660/GRADU-1402574489.pdf?sequence=1>

Kauhanen-Simanainen, A. 2001. Sisältöä verkkoon - mitä sisällön tuottajan pitää hallita. Helsinki: IRH Konsultointi.

Kauhanen-Simanainen, A. 2003. Informaatioarkkitehtuuri. Helsinki: Edita Prima Oy.

Almgren, P. & Jokitalo P. (toim.) 2012. Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Tampere: Avain.

Koivisto, M. 2007. Mitä on pavelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Lopputyö. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Kuuskorpi, Marko. Tulevaisuuden fyysinen oppimisympäristö. Käyttäjälähtöinen muunneltava ja joustava opetustila 2012. Turku: Turun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Kasvatustieteiden laitos. Opinnäyte. Viitattu 2.9.2015

<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/76724/vaitoskirja2012Kuuskorpi.pdf>

Lappalainen, Y. 2012. Verkkosivuston informaatioarkkitehtuurin heuristinen evaluointi. PIKI-verkkokirjasto. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatitieteiden yksikkö. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 4.9.2015

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83645/gradu05967.pdf?sequence=1>

Lindström, J. 2011. Radiokanavan verkkosivuston informaatioarkkitehtuurin suunnittelu. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Medianomi (AMK). Viestinnän koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 2.9.2015

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32387/Lindstrom_Juhana.pdf?sequence=1

Lushington, N. 2002. Libraries designed for users : a 21st century guide. New York: NealSchuman

Nielsen, G. S. - Irvall, B. 2005. Esteetön kirjasto. Kirjastonkäytön varmistaminen: työkalupakki. 2005. Englanninkielinen alkuperäisteksti: IFLA Professional Reports No. 89. Viitattu 23.3.2016

http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tietopakettit_ja_oppaat/esteeton_kirjasto_tyokalupakki.pdf

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Helsinki: Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painopistealueet. Viitattu 4.9.2015

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf?lang=fi>

Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot. Helsinki: BTJ.

Saloniemi, T. 2001. Aktiivinen kansalaisuus ja avoimet oppimisympäristöt tulevaisuudessa. Rovaniemi: Aktiivi-hankkeen ennakointiraportti. Viitattu 3.9.2015

http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Saloniemi_B_3_2011.pdf

Suhar, S. & Talib, A. & Hambali, H. 2012. Towards a Better Design. Physical Interior Environments of Public Libraries in Peninsular Malaysia. PROCEEDIA - SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES. Volume 42, 2012 pp. 131-143.

Swanepoel, A. & Swanepoel, C. 2010. Redesigning the interior of an existing public library to inspire use. World library and information congress. 76th IFLA general congress and assembly. 10 - 15th August 2010, Gothenburg, Sweden. Viitattu 5.9.2015

<http://conference.ifla.org/past-wlic/2010/139-swanepoel-en.pdf>

Tammekann, E. et. al. (toim.) 1986. Kirjastotilojen suunnittelu. Opas kirjastorakennusten ja -huoneistojen suunnittelijoille. Helsinki: Kirjastopalvelu.

Tarinoita mahdollisuuksista ja moninaisuudesta. Laurea-kirjaston arkea. Kaisa Puttonen ja Anna Laakkonen (toim.). 2013. Vantaa: Laurea ammattikorkeakoulu. Laurea kirjasto. Laurea julkaisut 18.

Tuikka, M. 2009. Tervetuloa tilaan! Kirjastojen tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun arviointia. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kulttuurialan yksikkö. Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 2.9.2015

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6200/Tuikka_Maria.pdf?sequence

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valli R. & Aaltola J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Virtanen, P. 2000. Projektityö. Helsinki: WSOY.

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.

Wodge, C. & Govella, A. 2009. Information Architecture: Blueprints for the Web (2nd Edition). Berkeley: New Riders.

LIITE

Liite. Teemahaastattelurunko

- 1) Milloin olet asioinut ensimmäisen kerran Kriminologisessa kirjastossa?
- 2) Miten usein asioit Kriminologisessa kirjastossa keskimäärin?
- 3) Onko mielestäsi kirjaston www-sivuilla tapahtunut muutosta sinä aikana?
- 4) Käytätkö kirjaston
 - a) tietosivuja
 - b) hakua aineistotietokannasta
 - c) intranetin tietopalvelusivuja
- 5) Ovatko verkossa olevat tietopalvelusivut selkeät ja löytyykö sieltä tarvittava tieto?
- 6) Miten tietopalvelusivuja voisi mielestäsi kehittää?
- 7) Käytätkö kirjaston fyysisiä tiloja? Mihin tarkoitukseen?
- 8) Miten käyttökelpoiset kirjaston tilat mielestäsi ovat?
- 9) Miten tiloja voisi mielestäsi kehittää?

10) Miten hyvin mielestäsi kirjasto on fyysisesti saavutettavissa?

11) Onko kirjastopalvelu mielestäsi tarkoituksenmukaista?

a) suhteessa kausijulkaisuihin

b) kirjoihin

c) kurssikirjoihin

d) tiedonhakuapuun

12) Vastaavatko aineistot tutkimustarvettasi?

13) Onko ajantasaista tutkimusaineistoa mielestäsi riittävästi?

a) kirjamuodossa

b) elektronisessa muodossa

14) Onko kirjastossa oleva aineisto mielestäsi jäsennelty loogisesti?

15) Onko kirjastohenkilökunta mielestäsi riittävän ammattitaitoista?

16) Miten kirjasto voisi mielestäsi palvella paremmin Rikosseuraamuslaitosta?

17) Entä muita kirjastokäyttäjiä?